

## **Política de processamento de dados pessoais da JetSMART**

### 1) Geral

JetSMART Airlines SpA, sociedade constituída de acordo com as leis da República do Chile, com sede principal na cidade de Santiago, Chile, e identificada com o número de identificação fiscal 76.574.879-8 ("JetSMART"), está comprometida com a transparência, a segurança e o estrito cumprimento das normas sobre privacidade e proteção de dados pessoais de nossos usuários e clientes.

Portanto, JetSMART apresenta esta política de tratamento de dados pessoais ("Política") com o objetivo de estabelecer os critérios para a coleta, armazenamento, uso, circulação, tratamento, transferência, transmissão e eliminação dos dados pessoais tratados por JetSMART.

### 2 Identificação da JetSMART

JetSMART Airlines SpA

Número Único Fiscal nº 76.574.879-8

Com endereço na Avenida del Valle Sur 650, Office 61, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago do Chile

Representante legal: Estuardo Ortiz Porras, Gerente Geral, domiciliado para esses fins na Avenida del Valle Sur 650, Escritório 61, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago do Chile.

efeitos na Avenida del Valle Sur 650, Office 61, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago do Chile.

Telefone da Central de Ajuda: Para o Chile: 600 600 1311, Argentina 11 2206 7799, do

Peru 01 311 0005, do Brasil (+55 11) 3042 1183, da Colômbia (1) 348 9581 e de outros países (+56 2) 3042 1183.

de outros países (+56 2) 27 31 31 8787

E-mail de contato: [privacypolicy@jetsmart.com](mailto:privacypolicy@jetsmart.com)

### 3. escopo de aplicação

As diretrizes e procedimentos contidos nesta Política se aplicam às bases de dados das quais a JetSMART é responsável e/ou encarregada, bem como àquelas designadas pela JetSMART.

Esta Política se aplica a todos os dados pessoais que são coletados e, em geral, processados pela JetSMART quando os usuários e clientes acessam e utilizam o site da JetSMART [www.jetsmart.com](http://www.jetsmart.com) e/ou qualquer um de seus aplicativos ("Site"), assim como os dados pessoais que são coletados e processados no momento da reserva e/ou compra de qualquer um dos produtos e/ou serviços oferecidos e comercializados pela JetSMART. A Política também se aplica aos dados pessoais recebidos por JetSMART como resultado da reserva e/ou compra de qualquer um dos serviços prestados por JetSMART através de terceiros, tais como, mas não limitados a, agências de viagens e turismo, operadores de agências de viagens, escritórios de representação turística, plataformas eletrônicas ou digitais de serviços turísticos, prestadores de serviços turísticos, outras companhias aéreas, entre outros.

De acordo com o exposto, esta Política é de cumprimento obrigatório e estrito por parte da JetSMART, de suas respectivas filiais ou agências nos países em que operam, conforme aplicável, e dos responsáveis que forem designados para os fins da Política de Privacidade.

A JetSMART, suas respectivas filiais ou agências nos países em que operam, conforme o caso, e as pessoas encarregadas que forem designadas para os fins do tratamento.

Por tanto, tais pessoas deverão cumprir integralmente o seguintes obrigações estabelecidas na Lei 1581 de 2012, no Decreto 1074 de 2015 e no Decreto 1074 de 2015, e outras regras aplicáveis relativas à proteção de dados pessoais (a "Lei Aplicável").

#### 4. Autorizações

As autorizações concedidas pelos titulares dos dados pessoais serão coletadas por qualquer um dos meios qualquer um dos meios autorizados pela Lei Aplicável e, em qualquer caso, sob esquemas que garantam sua consulta posterior.

As autorizações serão concedidas pelo titular à JetSMART, ou a quem esta designar, e, nesse caso, será entender-se-á que o titular garante que tomou conhecimento tanto desta Política e dos direitos a que tem direito no contexto do tratamento dos dados pessoais fornecidos pelo titular.

JetSMART adotará as medidas necessárias para manter registros da forma e do momento em que foi obtida a autorização.

#### 5. Processamento

JetSMART, como responsável e/ou processador, conforme o caso, realizará operações ou conjunto de operações que incluem a coleta, armazenamento, utilização, circulação, eliminação, transmissão e/ou transferência de dados. Este tratamento de dados será realizado exclusivamente para as finalidades

autorizadas e previstas na presente Política e nas autorizações específicas concedidas pelos usuários e clientes.

O titular dos dados reconhece que os dados pessoais fornecidos serão utilizados para fins de celebração e/ou execução de atos ou contratos que envolvam, direta ou indiretamente, a JetSMART, suas respectivas filiais ou agências nos países em que operam, conforme o caso. De acordo com o anterior, é de pleno conhecimento do titular que, caso este decida não fornecer os dados pessoais solicitados, não poderão ser entregues ou fornecidos, total ou parcialmente, os produtos ou serviços objeto dos atos ou contratos, conforme o caso, nem as informações que sejam de interesse através dos canais de comunicação disponibilizados para este fim.

JetSMART cumprirá com o dever de confidencialidade com relação aos dados pessoais do titular e os conservará pelo tempo necessário para cumprir com as finalidades descritas nesta Política, até que o titular solicite sua eliminação, sempre que não existam obrigações legais de manter a confidencialidade dos dados.

## 6. Dados sensíveis e dados de menores

Nos casos em que JetSMART, ou quem ela designar, solicitar e coletar dados sensíveis, observará estritamente as limitações legais para o tratamento de dados sensíveis, submetendo ao tratamento dados sensíveis somente quando o titular tiver concedido autorização, salvo as exceções previstas na Lei Aplicável. JetSMART informará aos titulares sobre as finalidades particulares do uso de tal informação e indicará o caráter voluntário de sua entrega nos termos da Lei Aplicável.

No tratamento de dados pessoais de menores de idade no âmbito das atividades realizadas de acordo com as disposições da Política, serão levados em conta os direitos prevalecentes dos menores e, em todo caso, será garantido que: (i) o tratamento responderá e respeitará os melhores interesses dos menores, (ii) será assegurado em todo momento o respeito aos direitos fundamentais dos menores, (iii) os menores serão ouvidos, e sua opinião será avaliada levando em conta sua maturidade, autonomia e capacidade de compreensão do assunto.

As respostas referentes a dados confidenciais ou dados relativos a menores de idade serão opcionais.

## 7. Finalidades

O tratamento dos dados pessoais objeto da presente Política será realizado com a finalidade de levar a cabo os procedimentos para o desenvolvimento do objeto social de JetSMART, assim como a negociação, execução, modificação ou

finalização de atos e/ou contratos relacionados com o mesmo, e, em geral, com as finalidades indicadas nas autorizações pertinentes, assim como as que se indicam a seguir:

1. gestão de reservas de passagens aéreas.
2. Execução do contrato de transporte e outras atividades complementares.
3. Realizar todas as etapas necessárias para confirmar e atualizar as informações.
4. Contato para o envio de informações relacionadas à relação comercial existente.
5. Conhecer, armazenar e processar todas as informações fornecidas em um ou mais bancos de dados, no formato considerado mais conveniente.
6. Enviar informação sobre JetSMART, seus produtos e serviços, e os produtos e serviços de seus sócios comerciais.
7. Coletar informação para fins de marketing e pesquisa comercial.
8. Armazenar os dados pessoais coletados, a fim de manter um registro histórico de necessidades e preferências, criar segmentação de mercado e realizar prospecção comercial.
9. Coletar informações para melhorar a qualidade do serviço e gerar um registro histórico de preferências e necessidades.
10. Enviar informações sobre tarifas promocionais disponíveis no JetSMART.
11. Resolver PQR's, emitir as respostas correspondentes e oportunas, e permitir o exercício de seus direitos como titular de dados pessoais.
12. Gerenciar os aspectos administrativos, contábeis, fiscais, financeiros, operacionais e logísticos associados ao cumprimento das obrigações de ambas as partes.
13. Realizar as transferências e/ou transmissões de dados pessoais necessárias para a execução do contrato de transporte.
14. Realizar o arquivamento, atualização, armazenamento e processamento da informação por parte da JetSMART ou através de terceiros contratados para este fim.
15. Tratar as solicitações e reclamações apresentadas, assim como todo tipo de procedimentos relacionados com as partes e seus interesses.
16. Confirmar a transação, assim como qualquer informação relacionada com o produto e/ou serviço adquirido.
17. Realizar transações financeiras de pagamentos, cobranças ou reembolsos.
18. Modificações ou alterações na reserva de passagens ou serviços adquiridos na JetSMART.
19. gestão de cancelamentos e mudanças de itinerário.
20. Afiliação a clubes de desconto ou outros programas de fidelidade,
21. Quaisquer outros que tenham por objeto o desenvolvimento da relação comercial e que sejam inerentes à natureza deste tipo de relação.

## 8. Transferência e Transmissão

JetSMART poderá comunicar, transmitir ou transferir os dados pessoais fornecidos pelos titulares a terceiros localizados dentro ou fora do território nacional, de acordo com o estabelecido na Lei Aplicável. A informação pessoal dos titulares poderá ser comunicada a suas respectivas sucursais ou agências nos países em que operam, conforme o caso, estejam elas localizadas dentro ou fora do país, aos estabelecimentos comerciais e sócios de negócios com os quais tenha uma relação contratual vigente para o cumprimento das finalidades autorizadas pelos titulares, e a terceiros que requeiram a informação para seu processamento de acordo com as finalidades contidas nesta Política.

Em particular, mas não se limitando a isso, JetSMART poderá transferir e/ou transmitir a informação, dependendo de suas necessidades particulares em cada caso, a empresas domiciliadas na Colômbia, Chile, Argentina, Peru, Brasil, Equador, Uruguai, Paraguai, países que tenham sido declarados com o nível de proteção adequado pela Comissão Europeia e/ou pela Superintendência de Indústria e Comércio ("SIC"), e todos aqueles que sejam expressamente autorizados pelos titulares.

## 9. Cookies e tecnologias de terceiros

Cookies são arquivos ou informações que um site transfere e armazena no disco rígido de um computador quando você navega em um determinado site ou portal específico da Internet, permitindo armazenar as preferências do usuário pela forma como utiliza esse site, ajudando a concluir as áreas que são mais e menos populares, conhecer os interesses, o comportamento, a demografia e outras informações relacionadas àqueles que visitam ou são usuários do site e, assim, entender melhor suas necessidades e interesses e melhor atendê-los ou fornecer-lhes informações relacionadas.

Muitos dos desenvolvimentos e atualizações são baseados em informações fornecidas por cookies. O uso de cookies no Site permite à JetSMART personalizar as páginas do Site para melhor atender às necessidades de seus usuários. Os usuários autorizam expressamente a JetSMART a armazenar e utilizar cookies nos termos acima mencionados, bem como a analisar as páginas navegadas por eles e as buscas realizadas, com o objetivo de melhorar suas iniciativas comerciais e promocionais, exibir publicidade ou promoções, banners de interesse, personalizar conteúdos, apresentação e serviços, e para quaisquer outros usos que os usuários e clientes autorizem nos termos da presente Política em relação a suas informações pessoais.

Web Beacons são imagens que podem ser incorporadas em páginas da Web e sites e têm finalidade semelhante à dos cookies. Além disso, um Web Beacon é usado para medir os padrões de tráfego de usuários de uma página para outra, a fim de maximizar o fluxo de tráfego no site.

Os usuários e clientes têm a opção de desativar os cookies por meio do menu do navegador. A maioria dos navegadores está configurada para aceitar cookies. Se preferir, você pode configurar seu navegador para recusar cookies ou para alertá-lo quando recebê-los. No entanto, é possível que alguns dos sites ou o Site não funcionem corretamente se o usuário desativar os cookies. A JetSMART também declara que não utiliza e não utilizará spyware, adware ou qualquer outro software similarmente intrusivo em seu site.

## 10. Direitos dos titulares de dados

Seus direitos como titular de dados pessoais são aqueles previstos na Lei Aplicável, especialmente os seguintes:

- Acessar gratuitamente os dados fornecidos que tenham sido objeto de tratamento.
- Conhecer, atualizar e retificar suas informações em caso de dados parciais, inexatos, incompletos, fracionados, enganosos ou cujo tratamento seja proibido ou não tenha sido autorizado.
- Solicitar comprovação da autorização concedida.
- Apresentar reclamações perante o SIC por violações das disposições da Lei Aplicável.
- Revogar a autorização e/ou solicitar a exclusão dos dados, desde que não haja obrigação legal ou contratual que impeça sua exclusão.
- Abster-se de responder a perguntas sobre dados confidenciais.

O exercício desses direitos será gratuito e ilimitado, e deverá, em todos os casos, estar em conformidade com as disposições legais que regulam o exercício desses direitos. O exercício desses direitos é personalíssimo para o titular dos dados pessoais e, salvo as exceções expressamente previstas na legislação aplicável, será exercido exclusivamente pelo titular.

## 11. Consultas e reclamações

O titular poderá exercer os direitos descritos na presente Política enviando uma carta para o seguinte endereço eletrônico: [privacypolicy@jetsmart.com](mailto:privacypolicy@jetsmart.com)

Este canal está vinculado à área interna da JetSMART responsável por garantir o cumprimento da Lei Aplicável.

### 11.1 Consultas

O titular dos dados pessoais fornecidos à JetSMART ou as pessoas que, para esse fim, estejam devidamente habilitadas de acordo com o disposto na Lei Aplicável, salvo as exceções expressamente previstas, poderão realizar consultas sobre seus dados pessoais através dos canais previstos nesta Política, para o que se levará em conta o seguinte

- JetSMART garantirá o direito de consulta, fornecendo toda a informação contida com a identificação do titular correspondente.

- A consulta deverá incluir: (i) a identificação do titular; (ii) a descrição dos assuntos objeto da consulta; e (iii) o endereço físico ou eletrônico onde deseja receber notificações.

- A consulta será tratada em um prazo máximo de 10 dias úteis a partir da data de recebimento da mesma.

- Caso não seja possível atender à consulta dentro desse prazo, você será devidamente informado, informando os motivos do atraso e indicando a data em que a consulta será atendida, que, em nenhum caso, poderá exceder 5 dias úteis após o término do prazo inicial.

## 11.2 Reclamações

O titular dos dados pessoais fornecidos à JetSMART ou as pessoas que para tal fim estejam devidamente habilitadas de acordo com as exceções expressamente previstas na Lei Aplicável, que considerem que a informação contida nas bases de dados da JetSMART deve ser corrigida, atualizada ou eliminada, ou quando constatarem o suposto descumprimento de qualquer dos deveres contidos na salvo as exceções expressamente previstas na Lei Aplicável ou nesta Política, poderão apresentar uma reclamação por escrito à JetSMART através dos canais previstos na Política, de acordo com o seguinte:

- A reclamação deverá incluir: (i) a identificação do proprietário; (ii) uma descrição dos fatos que deram origem à reclamação; (iii) o endereço físico ou eletrônico onde deseja receber notificações; e (iv) os documentos que comprovem os fatos da reclamação.

- Se a reclamação estiver incompleta, o reclamante deverá completá-la em até 5 dias úteis após o recebimento da reclamação.

- Após 2 meses a partir da data da solicitação, sem que o requerente apresente as informações necessárias, considerar-se-á que o requerente retirou sua reivindicação.

- Depois que a reclamação completa for recebida, uma legenda indicando "reclamação em andamento" e o motivo da reclamação será incluída no banco de dados correspondente em um período não superior a 2 dias úteis a partir do recebimento da reclamação. Essa legenda deve ser mantida até que a reclamação seja decidida.

- O prazo máximo para o tratamento da reclamação será de 15 dias úteis a partir do dia seguinte à data de recebimento.

- Se não for possível tratar a reclamação dentro desse período, a parte interessada deverá ser informada dos motivos do atraso e da data em que a reclamação será tratada, que em nenhum caso poderá exceder 8 dias úteis após a expiração do primeiro período.

### 11.3 Perante a autoridade de proteção de dados pessoais

Recomenda-se que o titular dos dados pessoais ou terceiros devidamente habilitados pela Lei Aplicável, salvo as exceções expressamente previstas na Lei Aplicável, esgotem os procedimentos acima mencionados perante a JetSMART antes da apresentação de qualquer reclamação ao SIC.

## 12. Segurança

JetSMART adotou níveis de segurança de proteção da informação pessoal de acordo com a legislação aplicável e instalou todos os meios e medidas técnicas razoáveis à sua disposição para evitar a perda, mau uso, alteração, acesso não autorizado e roubo da informação pessoal fornecida pelos usuários. Não obstante o anterior, os usuários são conscientes de que tais medidas de segurança não são inexpugnáveis e, em consequência, eximem a JetSMART de qualquer dano que possa derivar de tais circunstâncias e que não seja diretamente atribuível à JetSMART, de acordo com a legislação vigente. Não obstante, caso ocorra algum incidente de segurança que afete a informação pessoal, JetSMART se compromete a tomar as medidas razoáveis exigidas pela lei para informar os titulares e a autoridade competente pelo meio mais rápido possível, e a tomar todas as medidas razoavelmente aplicáveis para reduzir os danos que possam derivar desta circunstância.

## 13. Validade das bases de dados

As bases de dados de JetSMART terão o prazo de validade que corresponda à finalidade para a qual foi autorizado seu tratamento e às normas especiais que regem a matéria.

#### 14. Validade

Esta Política de Processamento de Dados entra em vigor a partir de 01 de janeiro de 2024 e se aplica a todos os dados pessoais coletados, armazenados, usados, transmitidos e transferidos até a data de sua publicação e posteriormente.